

T -9

Úloha lidí v marketingovém způsobu řízení

Ing. František Řezáč
MASARYKOVA UNIVERZITA

Požadavky na management

- Umění jednat s lidmi (zahrnuje zásady, jak lidi získat, přesvědčit a jak změnit jejich chování).
- Motivace a uspokojování potřeb (podněty pro motivaci vycházejí z lidských potřeb; patří sem uspokojení elementárních potřeb, potřeba bezpečí, potřeba sounáležitosti, potřeba významnosti, potřeba seberealizace, apod.).
- Schopnost řízení (vedení) lidí.

Výběr lidí

- Extenzivní a více nákladný způsob, založený na širokém náboru a proškolení všech přihlášených osob. Na úvodní obecně zaměřené školení navazují další odborná školení.
- Výběr vhodných uchazečů je řešen pomocí externích firem, které se specializují na personální a psychologické posouzení zájemců o práci v pojišťovnictví. Vybrané osoby jsou pak intenzivně proškoleny.
- Nábor kvalitních lidí od konkurence (přetahování lidí). Tento způsob se však zpravidla projeví řešením až neúměrných požadavků na mzdy či provize, které si klade získávaná osoba od konkurence.

Hodnocení a motivace lidí

- Základní mzda (platí pro zaměstnance).
- Provize:
 - ziskatelská provize (vyplácí se za uzavření pojistné smlouvy a po zaplacení první splátky předepsaného pojistného),
 - provize za správu (vyplácí se v průběhu pojištění; částečný nebo plný štok).
- Program zaměstnaneckých výhod.

Obsah školení

- Zákonná úprava komerčního pojištění.
 - Produktová nabídka komerční pojišťovny (Všeobecné pojistné podmínky, zvláštní pojistné podmínky, pojistné produkty).
 - Obchodní dovednosti.
-

- Základy financí.
- Základy právního vědomí, etika pojištění.

Nástroje interní komunikace

- dopisy,
- nástěnky,
- schůzky a porady,
- společenské, kulturní a sportovní akce,
- školící a vzdělávací programy,
- interní časopisy,
- intranet,
- elektronická pošta,

Nástroje interní komunikace

- vnitropodnikové konference,
- hodnocení zaměstnanců,
- schránky na dotazy, speciální telefonní linka pro dotazy a připomínky,
- různé druhy slev pro zaměstnance,
- soutěže,
- kluby s výhodami pro nejlepší zaměstnance.

Problémové oblasti v pojistné praxi

- Vyhledat, získat, vyškolit a udržet kvalitního kmenového zaměstnance je hlavním úkolem nejen personálních oddělení pojišťoven.
- Roste potřeba profesního vzdělávání lidí. Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích stanovil požadavky na jejich odbornou způsobilost.
- Na úrovni vyšších stupňů řízení se preferuje týmová práce.
- Podceňuje se celoživotní odborné vzdělávání vrcholového managementu.